

# Stanowisko ds. Recepcji i Obsługa Klienta

**Miejsce:** Fabryka Wody Szczecin

**Forma zatrudnienia:** umowa o pracę /umowa cywilno-prawna

**Wymagania:** dyspozycyjność, praca zmianowa, praca w weekendy, znajomość języków obcych, umiejętność pracy w zespole, umiejętność efektywnej komunikacji, doświadczenie w obsłudze klienta mile widziane.

**Do zadań pracowników na stanowiskach ds. recepcji i obsługi klienta należy:**

- obsługa recepcji poszczególnych stref obiektu,
- sprzedaż usług i produktów oferowanych przez firmę tj.
  - a. rozliczanie klienta, rozliczanie kasy i odpowiedzialność za nią,
  - b. prawidłowe wystawianie faktur VAT i rejestrowanie w kasie fiskalnej oraz pobieranie opłat za wszystkie usługi świadczone klientom, zgodnie z obowiązującym cennikiem,
  - c. prowadzenie ksiąg druków ścisłego zarachowania,
  - d. sporządzanie raportów kasowych w oparciu o raporty fiskalne i przekazywanie ich do akceptacji,
  - e. prawidłowe przyjęcie z kasy głównej druków ścisłego zarachowania, a także prowadzenie ich ewidencji rozchodu na bieżąco,
  - f. pobieranie należności za wszelkie świadczenia usług, zgodnie z obowiązującymi cenami,
  - g. kontrola wstępu osób korzystających z usług firmy,
- udzielanie klientom informacji na temat produktów i usług firmy, dbając o spełnienie oczekiwań klientów;
- odpowiadanie na pytania klientów związane z ofertą i rozwiązywanie problemów z nią związanych;
- przekazywanie sprawy klienta dalej do odpowiednich działów, jeśli rozwiązanie problemu nie leży w kompetencjach pracownika;
- przedstawianie informacji na temat oferty firmy i zachęta do korzystania z niej;
- przyjęcie i obsługa, czyli rozpatrywanie reklamacji składanych przez klientów;
- koordynacja kontaktu z klientem – telefoniczna, mailowa oraz osobista;
- przygotowywanie ofert dla klientów indywidualnych;
- sporządzanie ofert handlowych i raportów;
- wprowadzanie danych oraz bieżąca obsługa systemu ESOK.
- dbanie o porządek miejsca pracy,
- przestrzeganie dress codu obowiązującego na obiekcie.